



IX. Zukunftsforum „Krisenkommunikation“ des Zukunftsforum Öffentliche Sicherheit e. V.

Präsentation des Präsidenten des Bundesamtes für
Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe

Christoph Unger

am 25. Februar 2010 in Berlin



Stand: 25.02.2010



„LÜKEX 07“ und „LÜKEX 09/10“ – Erfahrungen aus der Praxis

Gliederung

- LÜKEX Info
- Allgemeine Erfahrungen
- Erste Ergebnisse
- Fazit



Stand: 25.02.2010

Szenario LÜKEX 07

Übung im Spektrum der
Gefahren einer weltweiten
Influenza-Pandemie



Mittelschweres Szenario
= 33 % Erkrankte



Beteiligung von
sieben Bundesländern

(HB, HH, MV, TH, ST, RL, SA)

Strategische länder-,
ressort- und bereichs-
übergreifende
Stabsrahmenübung

Stand: 05.03.2008

LÜKEX

- 3 -

Szenario LÜKEX 09/10

Übung im Spektrum einer
terroristischen
Bedrohungslage



Sprengstoffe, radioaktive +
chemische Stoffe, IT,
Großveranstaltung, ÖPNV



Beteiligung aller
Bundesländern

(Kernübungsländer B, BY, NW, SH)

Strategische länder-,
ressort- und bereichs-
übergreifende
Stabsrahmenübung

Stand: 25.02.2010



„Ein Schwerpunkt der Übung soll dabei auch im koordinierten Zusammenwirken zwischen polizeilichen und nicht-polizeilichen Institutionen (...) zum Schutz der Bevölkerung liegen.“

Von besonderer Bedeutung sind dabei:

die Abstimmung aller Akteure in einer **breit angelegten Krisenkommunikation**, die eine aktive Medien- und Öffentlichkeitsarbeit mit einschließt ...“

Übungsrahmen zu „LÜKEX 09/10“ vom 14.10.2008, S. 6

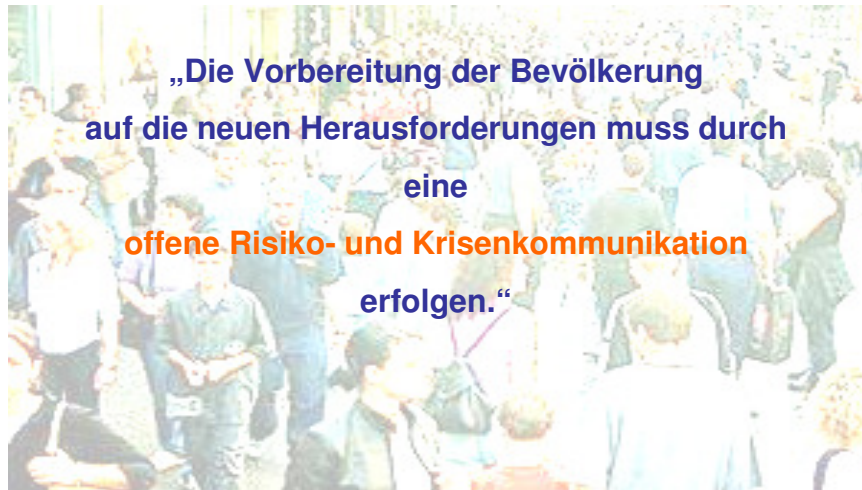


Ziel der fiktiven Medienarbeit:

„**Mediendruck**“

so erhöhen, dass eine realitätsnahe Betroffenheit der Übungsstäbe erzeugt wird und das Bewusstsein der Übungsteilnehmer für die strategische Bedeutung der Medien- und Öffentlichkeitsarbeit bei der Bewältigung komplexer Krisenlagen geschärft wird.





Stand: 25.02.2010



- Auf allen Ebenen muss eine **Kultur der Risikokommunikation** vorhanden sein
- Die Kommunikation in Krisensituationen besitzt eine **strategische Bedeutung** und baut auf die Risikokommunikation auf
- Wer nicht vorbereitet ist, wird in der Krise von den Medien überwältigt!
- **vorbereitet sein:** Krisenkommunikation muss geübt werden

Notwendigkeit von:

- **Interner Krisenkommunikation** mit Stäben, Einsatzleitungen, Einsatzkräften
- **Externer Krisenkommunikation** mit der Bevölkerung (Opfern, Angehörigen, Unbeteiligten) und den Medien als Mittler

Stand: 25.02.2010



Allgemeine Erfahrungen

- **Unverzögliche, sachgerechte Informationen** über Ursachen, Auswirkungen und Folgen einer Krise.
- Schaffen von **Vertrauen** in Handeln des nationalen Krisenmanagements.
- **Bevölkerung durch Kommunikation „mitnehmen“**, Menschen zu „partizipativem“ Handeln in der Krise bringen
- **Sprache der Krisenkommunikation** muss von den Adressaten verstanden werden (Bsp. ausländische Mitbürger, Gäste; kein „Fach-Chinesisch“!).
- **Gefahrenpotentiale vermitteln** (z. B. Ansteckungsgefahr; Strahlungsgefahr).
- **Maßnahmen zur Erhaltung / Wiederherstellung sicherer Zustände aufzeigen.**
- Bezug zu bestimmten Personengruppen herstellen. **„Meinungsführer“** ansprechen!

Stand: 25.02.2010



Allgemeine Erfahrungen

- **„Medienvertreter des Vertrauens“** schon vor Ausbruch der Krise identifizieren und **in Netzwerk einbinden** (z. B. im Rahmen von Übungsvorhaben wie LÜKEX)
- Für übergreifende Lagen eine **Poolbildung der Ressourcen** planen
- Abholpunkte für Medienvertreter planen und mitteilen: **Wo wird es „Informationen aus erster Hand“** geben?
- **Klare Regelungen** der internen Kommunikationsstränge
- **Kenntnis der Pläne anderer Akteure** (Bund, Länder, KRITIS) vorteilhaft

Stand: 25.02.2010



Allgemeine Erfahrungen

- **Positive Aussageformen wählen**
- **Besondere Lage der Einsatzkräfte** (z.B. Tragen von persönlicher Schutzausrüstung) bei Planung berücksichtigen
- **Experten für Fachfragen hinzuziehen** und z.B. zu Pressekonferenzen hinzuziehen
- **Frühzeitige Aussagen**, ggf. auch mit vorläufigen Informationen, der Öffentlichkeit zugänglich machen. „**Spekulations- und Informationshoheit**“ anstreben
- **Sprachliche und ethnische Besonderheiten beachten**
- **Alle Medienstränge bedienen** und die gegebenen Informationen abgleichen bzw. in der Lage aktualisieren (**Hotlines** einbeziehen)
- „**one-voice-policy**“ anstreben durch vorgeplante Koordinierung



Stand: 25.02.2010



Erste Ergebnisse „LÜKEX 09/10“

- Abstimmung zwischen **BMI- und BMU- Pressestellen** funktionierte
- **Medienspiel** fand **in den Ländern** weitgehend hohe Beachtung
- **Personelle Ausstattung** der Pressestellen teilweise nicht ausreichend (**24 h-Erreichbarkeit**)
- **Kapazitäten bei Hotlines** prüfen (z.B. wenig Erfahrung bei „D115“)
- **Anbindung der Medien- und Öffentlichkeitsarbeit an den Informationsstand der Krisenstäbe** optimieren



Stand: 25.02.2010



Erste Ergebnisse „LÜKEX 09/10“

- Abstimmung zwischen den **Pressestellen** verschiedener Ebenen intensivieren
- Die Berücksichtigung **psychosozialer Aspekte** (Bevölkerungsreaktionen) lassen Optimierungsbedarf erkennen
- Phänomen des „**Jedermann-Journalismus**“ / soziale Netzwerke stärker berücksichtigen (z.B. „Twitter“, „Blogs“, „You Tube“)



facebook



wer-kennt-wen.de

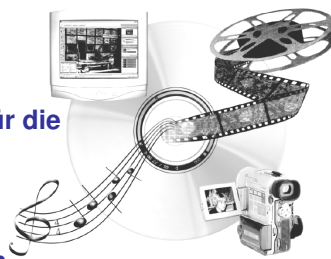
You Tube

Stand: 25.02.2010



Erste Ergebnisse „LÜKEX 09/10“

- Medienlage ist mit dem Einsatzende **nichtabgeschlossen** (z.B. baldige **Hintergrundgespräche** mit den Medien für die Verlaufsberichterstattung)
- **Interne Krisenkommunikation** bis zur Einsatzkraft vor Ort verstärkt erforderlich
- **Sprachbotschaften** statt „Maulkorb“ für Einsatzkräfte vor Ort



Stand: 25.02.2010



**... um jede Medienkrise
gesund zu überstehen,
zum Schluss
die Empfehlungen der
WHO!**



**World Health
Organization**

WHO's Best Practices For Outbreak Communication

1. TRUST is the goal – Each communication builds or erodes trust
2. TRANSPARENCY is the tool
3. Announce EARLY – Even with incomplete information, to control rumor and misinformation
4. LISTEN to the public and respond – Build messages to show you are listening to the public's concerns, even when those concerns seem unreasonable
5. PLAN your communications for the extreme demands of an outbreak

Stand: 25.02.2010



Christoph Unger

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK)
Provinzialstraße 93
53127 Bonn - Lengsdorf
Tel.: 0228/99550-0
Fax: 0228/99550-1020
Mail: bbk-leitung@bbk.bund.de
Homepage: www.bbk.bund.de

Stand: 25.02.2010